

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES LOGEMENTS PROTÉGÉS DU CANTON DE VAUD



copyright

SONDAGE RÉALISÉ AUPRÈS DE LOCATAIRES DE LOGEMENTS PROTÉGÉS
PAR L'ASSOCIATION AVRIL SUR MANDAT DU SERVICE DES ASSURANCES SOCIALES
ET DE L'HÉBERGEMENT DU CANTON DE VAUD

VERSION FINALE – JUIN 2012

Enquête et rapport réalisés par Camille Sigg (Association Avril)
sous le pilotage de Filip Uffer (Association Avril) et d'Anne-Dominique Micheli (SASH)

RÉSUMÉ

Cette enquête de satisfaction a été réalisée auprès de locataires de neuf logements protégés situés dans le canton de Vaud durant l'hiver 2011-2012. Sa principale visée est de fournir un premier état des lieux de l'opinion des personnes vivant dans ces structures. Les résultats indiquent que dans l'ensemble, les habitants sont tout à fait satisfaits de leur lieu de vie, que ce soit du point de vue architectural, que de son mode de fonctionnement. Cependant, au travers de nombreuses remarques complémentaires et de quelques entretiens approfondis, cette évaluation globalement très positive a été quelque peu relativisée. En effet, les participants à l'enquête ont relevé un certain nombre d'aspects qui méritent encore d'être réfléchis et améliorés, par exemple au sujet de l'emplacement des logements, des aménagements dans l'appartement et des chemins d'accès à l'habitation, ou encore de son mode de fonctionnement. Plus précisément, pour un grand nombre de locataires interrogés, la spécificité et l'atout du logement protégé résident dans la possibilité de créer des liens sociaux, autant à l'interne de la structure, qu'avec ses environs. Pour ce faire, ils soulignent l'importance d'une réflexion globale au sujet du lien social dans l'habitat, tant au niveau de sa conception architecturale qu'au niveau de la mise en œuvre de l'accompagnement social.

SOMMAIRE

LA DÉMARCHE	4
LA MÉTHODE DE RÉCOLTE DES DONNÉES	4
Un sondage par questionnaire	4
Des entretiens complémentaires	4
Les limites de l'enquête	5
LES LOGEMENTS PARTICIPANT À L'ÉTUDE	5
Des similitudes...	6
... et des différences	6
LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	8
SATISFACTION GÉNÉRALE	8
PROFIL DE LA POPULATION D'ENQUÊTE	9
EMPLACEMENT DU LOGEMENT	10
AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS ET EXTÉRIEURS DE L'IMMEUBLE	11
Obstacles et entraves à la mobilité	11
L'appartement	12
Infrastructures dans l'immeuble	12
ENTOURAGE ET CONTACTS SOCIAUX	13
Contacts avec le voisinage et les différents intervenants	13
Référentes sociales	13
L'espace communautaire	14
Aides et prestations sollicitées	15
Sentiment d'insécurité	16
Tarifs et budget dédié au logement	16
CONCLUSIONS	17
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS	18
DISCUSSION DES RÉSULTATS	19
MERCI !	20

LA DÉMARCHE

Le principal objectif de cette enquête est de développer les connaissances sur l'offre d'habitat protégé du canton de Vaud. Elle s'inscrit dans la lignée des travaux déjà réalisés par l'Association Avril sur mandat du Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH), tel que la *Liste cantonale des logements adaptés/protégés du Canton de Vaud*.

Dans cette étude, nous nous focalisons sur le point de vue des locataires d'appartements protégés. Nous avons en effet estimé essentiel de leur donner la parole pour savoir s'ils sont satisfaits de leur lieu de vie et s'il répond à leurs besoins.

Nous voulions également qu'ils nous aident à mettre le doigt sur les aspects qui méritent des améliorations et réflexions, notamment en vue de constructions futures. C'est d'ailleurs dans cette optique que nous avons pensé la rubrique *Conseils en vue de futurs projets* située en fin de rapport. Nous y avons rassemblé une sélection de remarques que les participants à l'enquête nous ont transmises via leurs commentaires.

LA MÉTHODE DE RÉCOLTE DES DONNÉES

Un sondage par questionnaire

Afin de rassembler un nombre important de points de vue, nous avons procédé par questionnaire en format papier. L'enquête s'est déployée sur environ une année, entre l'été 2011 et l'été 2012. La récolte des données proprement dite s'est déroulée entre les mois de décembre 2011 et janvier 2012.

L'enquête a débuté par une phase de conception du questionnaire, durant laquelle nous avons rencontré quatre référentes sociales et testé le questionnaire auprès de cinq locataires de deux structures différentes. Nous avons ensuite convié l'ensemble des directions et référentes sociales à une première séance pour lancer la récolte des données.

Puis, une séance d'information a été prévue dans presque l'ensemble des structures participantes, afin d'informer les locataires, répondre aux éven-

tuels questions et distribuer les questionnaires. Avec un délai de réponse d'environ un mois, ces derniers pouvaient être renvoyés de manière anonyme au moyen d'une enveloppe-réponse.

Le questionnaire, visant à évaluer la satisfaction des locataires sur leur lieu de vie, s'est composé de cinq parties :

- Le logement et ses alentours (aspects architecturaux, infrastructures intérieures et extérieures, emplacement) ;
- Les prestations et services (espace communautaire, référente sociale, prestations et aides, tarifs) ;
- L'entourage et vie sociale (changements depuis le déménagement, contacts sociaux, sentiment d'insécurité) ;
- Les informations personnelles (sexe, âge, adresse, utilisation d'un moyen auxiliaire, possession d'un animal domestique, etc.) ;
- La satisfaction générale (avis général, recommandation du logement, remarques complémentaires).

Cet outil, simple d'utilisation, comportait principalement des questions fermées et des échelles de satisfaction (cases à cocher). Des espaces pour pouvoir personnaliser les réponses et y insérer des commentaires additionnels ont aussi été prévus. Pour davantage de détails à ce sujet, le questionnaire peut être téléchargé sur www.vd.ch/sash.

Des entretiens complémentaires

D'autre part, nous avons souhaité compléter les données statistiques rassemblées grâce au questionnaire avec des données de nature qualitative. Quelques locataires ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens individuels pour discuter plus longuement de leur satisfaction vis-à-vis de leur logement.

Cette démarche, souvent initiée par des personnes désirant approfondir leurs réponses indiquées dans le questionnaire, s'est révélée très enrichissante aux fins de l'enquête. En outre, les entretiens, se déroulant dans leur appartement, permettaient de mieux comprendre la réalité des locataires, l'environnement dans lequel ils évoluent et son fonctionnement.

Les limites de l'enquête

Nous attirons votre attention sur certaines limites que présentent les résultats de cette enquête. Les statistiques exposées ci-après ont été construites le plus fidèlement possible sur la base des réponses fournies par les répondants. Toutefois, comme dans toute recherche de ce type, nous avons dû faire un certain nombre de choix durant le traitement des données afin de pouvoir les restituer dans ce rapport (comme la création de catégories, par exemple).

Le questionnaire, bien que très approprié pour répondre à notre intérêt principal, comporte toutefois quelques faiblesses. Par exemple, les espaces de remarques sont intéressants pour offrir une possibilité de personnalisation aux répondants. Cependant, ces remarques sont relativement délicates à traiter statistiquement. Nous recommandons donc plutôt des entretiens approfondis, plus efficaces pour accéder à ce type d'informations. Par exemple, dans le cadre d'un approfondissement de cette étude, des discussions en petits groupes de locataires de chaque structure participante pourraient être mises en place (focus group).

En raison de la spécificité de la population d'enquête, nous avons conçu le questionnaire de manière à ce qu'il soit accessible au plus grand nombre. Cet outil fournit donc plus des tendances que des informations détaillées. D'ailleurs, nous avons décidé de ne pas traiter la question relative aux changements provoqués par le déménagement. En raison de la complexité de sa formulation, elle a certainement causé des difficultés aux répondants, car le taux de réponse était faible.

Ce questionnaire a uniquement concerné les bénéficiaires directs des logements protégés. Les familles habitant dans certaines structures intergénérationnelles n'y ont donc pas participé. Dans une prochaine expérience, il pourrait être intéressant d'étendre l'étude aux familles habitant dans ces logements, afin d'avoir leur point de vue sur leur qualité de vie dans ce type de logement.

Il pourrait être également judicieux de réfléchir à une adaptation de l'outil d'enquête aux personnes qui se situent en-dessous de l'âge de la retraite. Celles-ci représentent un dixième des habitants en logement protégé, et il serait intéressant de pouvoir mieux connaître leur point de vue sur leur lieu de vie.

Sur l'ensemble des questions, on trouve en moyenne un taux de non-réponse de 10 à 15%. Les non-réponses correspondent aux personnes qui ne souhaitaient pas fournir certaines informations, comme par exemple l'adresse, par exemple. Une non-réponse peut aussi signifier une absence d'opinion, ou une inapplicabilité de la question à l'environnement physique et social de la personne. Cela peut également être dû à un remplissage incomplet. Vu la taille réduite de l'échantillon et l'analyse peu complexe des données, tous les questionnaires ont été pris en compte, même ceux qui ne sont que partiellement remplis. Le taux de non-réponse est indiqué dans les graphiques ou dans le texte.

Finalement, nous relevons que les résultats de cette enquête ont été récoltés durant une période délimitée et illustrent donc la réalité de quelques logements à une période donnée. Gardons à l'esprit que les prestations, les intervenants et les bénéficiaires des appartements protégés évoluent constamment, ce qui complexifie leur évaluation.

LES LOGEMENTS PARTICIPANT À L'ÉTUDE

La recherche a rassemblé neuf structures de logements protégés ayant signé une convention avec l'Etat de Vaud entre 2006 et avril 2011. Cette convention lie les structures et l'Etat pour le remboursement de prestations fournies aux locataires au bénéfice des régimes sociaux (prestations complémentaires).

Voici les logements qui ont participé à l'étude :

- La Cité Val Paisible à Lausanne
- La Cité Derrière à Echallens
- Les Savoies à Salavaux
- Les Baumettes à Renens
- La Fondation de Forest à Gland
- La Passerelle-Bellerine à Bex
- Maillefer à Lausanne
- La Maison Mivelaz à Lausanne
- La Résidence La Cité à Vevey

Des similitudes...

Bien que très différents les uns des autres, les sites participant à l'enquête ont toutefois quelques traits communs. Par exemple, tous ont une architecture adaptée aux personnes ayant des difficultés de mobilité. Les appartements sont conçus et aménagés pour être accessibles en fauteuil roulant ou avec d'autres moyens auxiliaires d'aide à la marche.

Toutes les structures mettent également à disposition des locataires un espace communautaire. Dans certains sites, cet espace prend la forme d'une salle au rez-de-chaussée de l'immeuble, avec une petite cuisine, des tables et des chaises. Dans d'autres, il s'agit d'une cafétéria gérée par une équipe d'animation et/ou de bénévoles où il est agréable de venir prendre le café, un repas et se retrouver pour des activités diverses et variées. Certaines gérances ont aussi aménagé de plus petits espaces de rencontre sur les étages.

Enfin, on retrouve dans l'ensemble des sites l'intervention régulière d'une « référente sociale » (ou « référente de maison »). L'expression est au féminin, car ce sont uniquement des femmes qui occupent cette fonction dans les sites participant à l'enquête. De manière générale, elles ont une formation dans le domaine social (CFC ou formation Croix-Rouge), elles ne délivrent donc pas de soins.

Selon le règlement de la loi d'aide aux personnes recourant à l'action médico-sociale (LAPRAMS), la personne de référence assure une « surveillance régulière » sur le site des logements protégés. Dans la pratique, elle travaille à un pourcentage allant de 25 à 80%. Selon les structures, elle habite sur place ou se déplace pour son temps de travail.

D'une part, cette intervenante est chargée de l'animation socio-culturelle, qui peut être organisée sur place (repas, concerts, activités variées) ou à l'extérieur (sorties au restaurant, visites culturelles, accompagnement dans des centres commerciaux pour faire des courses). D'autre part, elle est chargée de l'encadrement sécurisant des locataires, qui se traduit généralement par des contacts réguliers avec les locataires (visite à domicile ou non), de l'aide pour des problématiques quotidiennes et l'orientation vers des services compétents si cela dépasse le cadre de ses fonctions.

... et des différences

Malgré ces points communs, les sites participant à cette étude sont difficilement comparables en raison de la diversité de leur situation géographique, des organismes qui les dirigent et des individus qui y interviennent et/ou y habitent. Néanmoins, pour tout de même tenter de décrire cette réalité plurielle, nous avons dégagé quelques grandes tendances qui s'observent dans les logements protégés concernés par cette recherche.

En premier lieu, les sites diffèrent en fonction de leur emplacement. Certains sont situés dans un environnement urbain, d'autres plutôt dans un village en campagne. Pour ceux qui sont situés en ville, certains sont en centre-ville, à proximité des services et des facilités. D'autres logements, bien que situés dans une localité importante, sont plutôt situés en périphérie. Ses habitants se trouvent alors à l'écart des magasins et sont plus dépendants du réseau de transports publics, à l'instar de ceux qui habitent à la campagne.

En deuxième lieu, un autre facteur de différences dans l'emplacement du site de logements protégés est la proximité de structures médico-sociales, telles qu'un centre d'accueil temporaire (CAT, anciennement appelés UAT), un centre médico-social (CMS), un établissement médico-social (EMS) ou une clinique de traitement et de réadaptation. Ces rapprochements géographiques permettent entre autres de favoriser des collaborations entre les différentes structures.

Finalement, en troisième lieu, on peut distinguer les logements selon leur mode de fonctionnement (leur « concept »). Certains sont plutôt proactifs dans l'organisation d'événements pour leurs locataires, en proposant régulièrement des sorties, des activités, et en entretenant des contacts réguliers avec eux (visites quotidiennes). D'autres laissent les locataires s'organiser eux-mêmes en fonction de leurs désirs, tout en restant à disposition en cas de nécessité. Ces deux tendances vont se retrouver dans le fonctionnement de l'espace communautaire, ainsi que dans la définition du rôle de la référente sociale.

Le tableau de la page suivante offre une vision d'ensemble des différents sites concernés par cette étude, afin de faire ressortir quelques unes de leurs caractéristiques.

Tableau récapitulatif de quelques caractéristiques des sites participant à l'enquête :

Logements protégés		Emplacement		Fonctionnement	
Nom	Nb d'appart. protégés	Situation géographique	Structure médico-sociale attenante	Taux d'activité de la référente sociale	Espace communautaire ?
La Cité Val Paisible (Lausanne)	85	En périphérie de ville	Centre de rencontre	80% (conciergerie comprise)	Oui, avec une cafétéria animée par la référente.
La Cité Derrière (Echallens)	26	En campagne	CAT, CMS	25%	Oui, avec un accès au CAT.
Les Savoies (Salavaux)	16	En campagne		25%	Oui.
Les Baumettes (Renens)	33	En périphérie de ville	EMS	80%	Oui, avec en plus des espaces de rencontres sur chaque étage.
De Forest (La Lignière)	18	En campagne	Clinique de réadaptation	50% (conciergerie comprise)	Oui.
La Passerelle-Bellerine (Bex)	29	En campagne	EMS, CAT	30%	Oui, mais avec un accès au CAT.
Maillefer (Lausanne)	24	En périphérie de ville	CAT	60%	Oui, avec un accès au CAT.
La Maison Mivelaz (Lausanne)	32	En centre-ville		60%	Oui, avec une cafétéria animée par la référente.
La Résidence La Cité (Vevey)	24	En centre-ville	CAT	20-30%	Non, mais avec un accès au CAT.

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

L'étude a rassemblé neuf sites de logements protégés conventionnés avec l'Etat de Vaud. Sur approximativement 290 appartements concernés par l'enquête, nous avons reçu 174 réponses en retour. Ceci donne un taux de participation de 60%, ce qui est tout à fait satisfaisant pour ce type de sondage.

Dans la figure 2, le nombre de participants à l'enquête est comparé au nombre d'appartements de chaque site. On observe que dans la plupart des structures, environ un locataire sur deux qui a répondu à l'étude, à l'exception de De Forest et Les Savoies, dont le taux de réponse est un peu plus élevé que la moyenne.

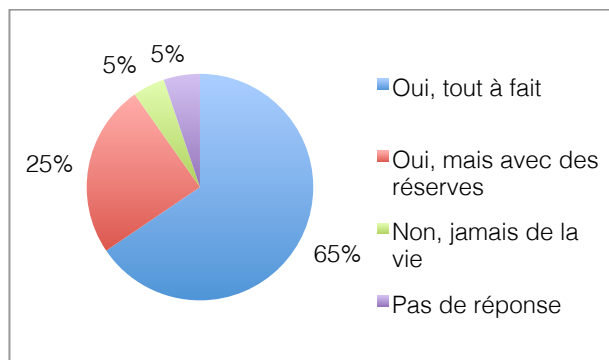


Fig 1. Recommandation du logement à une connaissance (% de réponse)

SATISFACTION GÉNÉRALE

Dans l'ensemble, les personnes interrogées déclarent être tout à fait satisfaites de leur lieu de vie. Un tiers des locataires le considèrent comme « excellent » et un peu moins de deux tiers le qualifient de « bon ». Ainsi, 93% des personnes interrogées qualifient positivement leur habitat. Deux personnes le jugent « mauvais » ou « très mauvais » (6% de non-réponse).

Si l'on demande aux répondants s'ils conseillent leur logement à une connaissance, on trouve des résultats qui s'inscrivent dans une même tendance favorable. Deux tiers recommanderaient leur logement les yeux fermés à un proche ; un quart le ferait, mais avec des réserves (Fig 1).

Ainsi, malgré quelques bémols, l'évaluation globale des structures de logements protégés est très bonne. On observe toutefois quelques nuances. Elles se retrouvent dans les thématiques abordées dans la suite de ce rapport, évaluant les différents aspects de l'habitat (architecture, accompagnement social, encadrement sécurisant) et au travers d'abondantes remarques complémentaires.

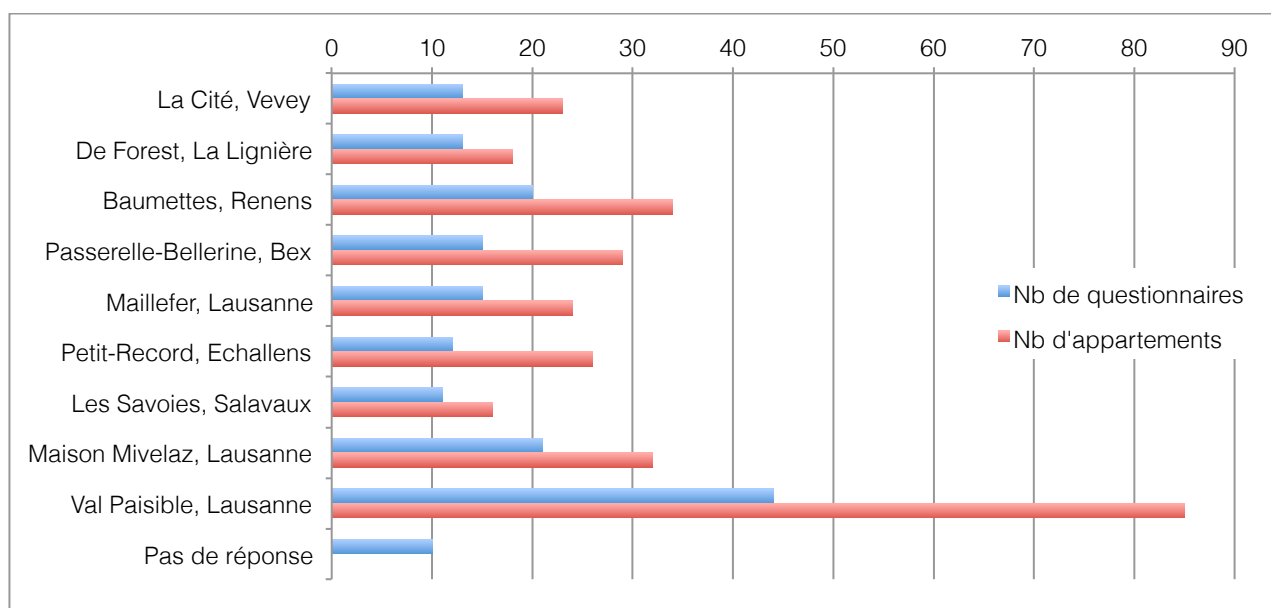


Fig 2. Nb de questionnaires retournés et nb d'appartements, selon l'adresse (nb de personnes)

PROFIL DE LA POPULATION D'ENQUÊTE

Sur les 174 personnes ayant répondu à l'étude, 123 sont des femmes (71%) et 29 sont des hommes (17%). A ces données s'ajoutent 11 couples (6% ; 6% de non-réponse). Les logements protégés sont donc habités par une écrasante majorité de femmes vivant seules. Les couples, quant à eux, sont peu répandus. Toutefois, le questionnaire étant prévu pour un remplissage individuel, il est probable que certaines personnes n'aient pas indiqué cette information ou que chaque membre du couple ait rempli son propre questionnaire.

On constate que la plupart des personnes sont âgées entre 76 et 90 ans (60%) (Fig 3). Une plus faible proportion de répondants se situe dans la catégorie de personnes plus jeunes (27% de personnes de moins de 76 ans) et une proportion moindre de personnes se trouve dans la frange des plus de 90 ans (9%). Les personnes en-dessous de 65 ans représentent environ 10% de la population d'enquête.

En ce qui concerne l'état civil (Fig 4), près de la moitié des répondants ont perdu leur conjoint-e (44%). Parmi ces personnes veuves, trois-quarts sont des femmes. En rassemblant les catégories « célibataire », « divorcé-séparé » et « veuf », environ 80% des personnes interrogées sont susceptibles de vivre seules dans leur logement. Il est cependant difficile de tirer des conclusions de ces données en raison de la complexité des parcours de vie actuels et des modifications des pratiques liées au mariage. Afin d'être plus précis sur ce point, il aurait été utile de demander combien de personnes vivent dans le ménage.

De manière générale, les répondants habitent dans des appartements de 2 à 2,5 pièces (69%). 16% des personnes habitent dans des studios et 10% dans des appartements plus grands qu'un 2,5 pièces (5% de non-réponse).

Il est intéressant de constater que dans l'ensemble, les locataires ont emménagé récemment dans leur logement. Trois-quarts des répondants ont emménagé entre 2008 et 2011 et seulement 16% avant 2008 (10% de non-réponse). L'explication principale de ces chiffres réside dans le fait que la majorité des structures participantes à l'enquête ont été construites récemment.

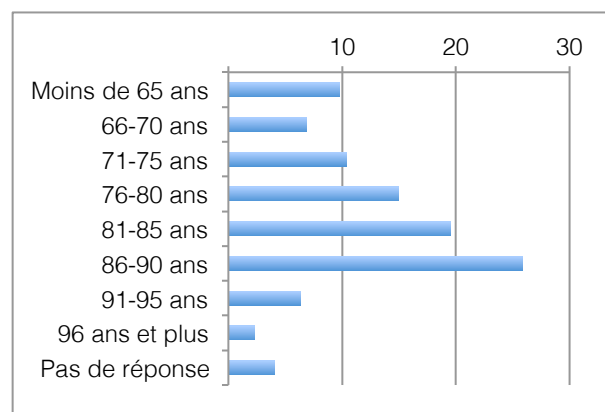


Fig 3. Catégories d'âge (% de répondants)

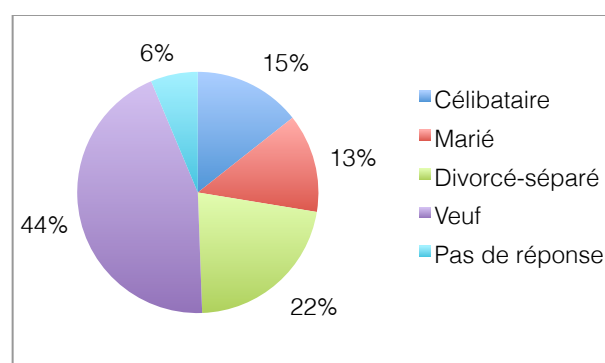


Fig 4. Etat civil (% de répondants)

En ce qui concerne les moyens auxiliaires, la moitié des répondants déclarent en utiliser fréquemment. La figure 5 détaille les types de moyens auxiliaires les plus utilisés. Dans la rubrique « autres » (6% de réponse), quelques répondants ont indiqué se servir de moyens auxiliaires en raison de troubles de la vision, d'un scooter électrique ou encore d'un taxi (ce qui élargit passablement la définition du moyen auxiliaire).

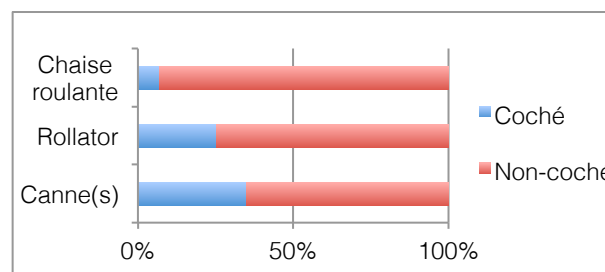


Fig 5. Utilisation de moyens auxiliaires (% de réponses)

Finalement, 19% de participants signalent posséder une voiture, et 9% un animal domestique. Pour ces deux questions, le taux de non-réponse s'élève à 5%.

EMPLACEMENT DU LOGEMENT

D'un point de vue général, 70% des participants à l'étude considèrent comme « bon » à « très bon » l'emplacement de leur immeuble (Fig 6).

Plus précisément, une étonnante proportion de réponses (72%) indique comme point fort la proximité avec des espaces verts et plus généralement la nature (Fig 7). Avoir des fenêtres qui donnent sur la verdure et la possibilité d'aller se promener dans un parc ou une forêt est donc très appréciée des locataires. La tranquillité est également fréquemment relevée comme un atout dans les remarques complémentaires.

En revanche, l'éloignement des commerces et services (60%) est considéré comme un point faible de beaucoup de logements. En particulier, un grand nombre de répondants insistent sur les avantages que procure une proximité avec un magasin d'alimentation et un lieu de restauration (à une dizaine de minutes à pied). D'une part, ceci offre plus d'indépendance pour l'organisation des commissions et des repas. D'autre part, une telle situation offre des opportunités de se retrouver autour d'un repas au restaurant et de croiser d'autres habitants du quartier, ce qui est souvent apprécié des locataires interrogés.

L'accès aux transports publics est également fréquemment jugé comme un point faible des logements protégés (51%). Comme exposé précédemment, peu de locataires possèdent une voiture (19%), et beaucoup ont des difficultés de mobilité. Pour ces personnes, il est primordial d'avoir accès aux transports publics pour continuer à être autonomes dans l'organisation de leur quotidien aussi longtemps que possible (commissions, visites chez des proches, rendez-vous chez le médecin, loisirs). Ceci est d'autant plus important lors d'absence pas de commerces à proximité.

Ainsi, pour beaucoup, l'idéal serait de disposer d'un arrêt de bus devant l'immeuble, et que l'accès soit sans pente.

En lien avec l'emplacement du logement, certaines personnes interrogées nous ont aussi communiqué leur plaisir ou leur envie d'être situées dans un lieu également habité par d'autres générations. Des familles apportent « de la vie » au quartier, dynamisent l'ambiance dans les alentours de l'immeuble. Dans cette optique, des structures participantes à l'étude ont d'ailleurs aménagé des lieux d'accueil de la petite enfance au rez-de-chaussée de l'immeuble. D'autres ont prévu un certain nombre d'appartements destinés à des familles.

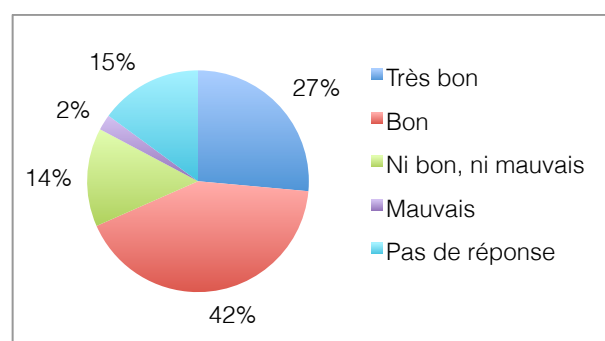


Fig 6. Emplacement de l'immeuble (% de réponse)

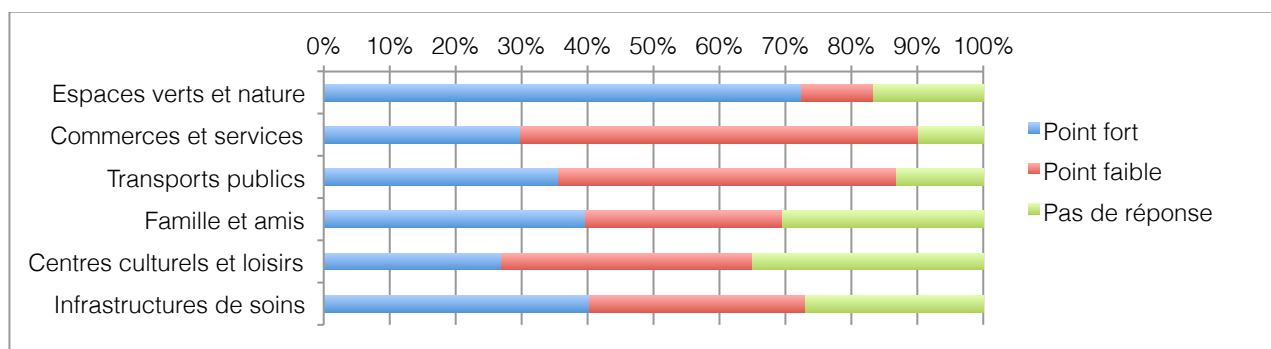


Fig 7. Points forts et points faibles de l'emplacement de l'immeuble (% de réponse)

AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS ET EXTÉRIEURS DE L'IMMEUBLE

Les personnes interrogées sont globalement satisfaites de l'aménagement de leur habitat (Fig 9). En moyenne, 76% des personnes se disent « satisfaites » à « très satisfaites » de l'aménagement intérieur, extérieur et des chemins d'accès de leur immeuble.

Obstacles et entraves à la mobilité

Une minorité de personnes interrogées rencontrent des obstacles dans leurs déplacements, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de leur habitation. Près de la moitié des locataires déclarent ne jamais en rencontrer (Fig 8).

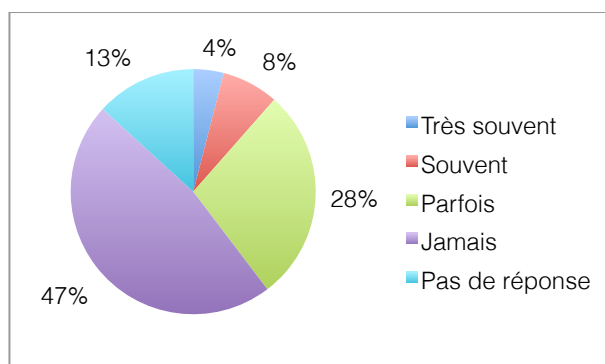


Fig 8. Obstacles rencontrés à l'intérieur et à l'extérieur de l'immeuble (% de réponse)

En revanche, certaines entraves architecturales ont été soulignées dans les remarques complémentaires, notamment au sujet de l'aménagement et de l'insécurité ressentis en lien avec des problèmes d'accessibilité dans l'habitat.

Tout d'abord, les mains courantes ont fait l'objet de beaucoup de remarques. Que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur, une volée de marches ou une petite pente sans main courante se transforme en cauchemar pour une personne avec des difficultés de mobilité. De plus, une attention particulière pourrait être portée à la main courante elle-

même : elles sont plus faciles à saisir si elles sont de forme arrondie et d'une matière pas trop glissante (du bois, plutôt que du métal).

Certes, les bancs sont décoratifs et rendent l'espace convivial. Mais surtout, ils sont indispensables pour offrir un instant de répit aux personnes ayant des difficultés à marcher. A installer donc sans modération le long des promenades et des chemins d'accès aux arrêts de transports publics ou commerces.

Les sièges à l'intérieur de l'immeuble (entrée, boîtes aux lettres, couloirs) sont aussi très appréciés des locataires. S'asseoir un instant peut se transformer en moment de causerie avec ses voisins.

Au sujet de la porte d'entrée de l'immeuble, on relève qu'un grand nombre de répondants souhaiterait que son ouverture soit automatique. Ces portes sont souvent lourdes et difficiles à franchir, surtout en cas d'utilisation d'un rollator ou d'un fauteuil roulant. De plus, certains locataires seraient rassurés que la porte ne ferme pas trop tard le soir et qu'elle soit fermée à clé durant toute la nuit.

Afin de faciliter la relève du courrier, les boîtes aux lettres sont préférées à l'intérieur, le cas échéant abritées. En outre, beaucoup de personnes souhaitent davantage d'arborisation et de végétation autour de leur immeuble. Mais ceci n'est pas un vœu propre uniquement aux habitants de logements protégés ! Pour finir, les containers à poubelles sont fréquemment cités comme source de difficultés par les locataires, leur système d'ouverture étant compliqué et demandant de la force.

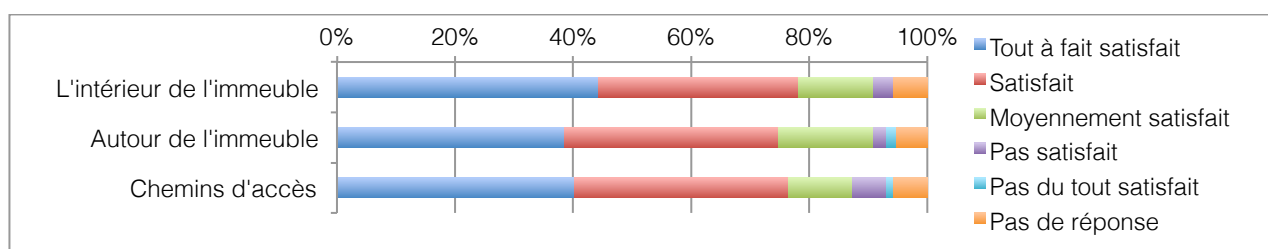


Fig 9. Aménagement intérieur et extérieur de l'immeuble (% de réponse)

L'appartement

Les pièces à vivre (séjour et chambres à coucher) rencontrent un succès unanime auprès des locataires. Pratiquement tous les répondants considèrent ces pièces comme satisfaisantes, et parmi eux, plus de la moitié les qualifient comme très satisfaisantes.

Par contre, la cuisine et la salle de bain rencontrent un enthousiasme plus nuancé, avec plus d'une personne sur 4 qui se dit « moyennement satisfaite » à « pas du tout satisfaite » de ces pièces. Contrairement au séjour et à la chambre à coucher pour lesquels ce taux est 4 fois plus faible.

La salle de bain et la cuisine sont un challenge d'adaptabilité dans ce type logement. Etant habités par des personnes avec des degrés divers de mobilité, ces appartements doivent pouvoir être praticables et confortables autant pour une personne valide qu'une personne invalide.

Par exemple, beaucoup de salles de bains disposent d'une douche à l'« italienne » (à même le sol), pratique d'accès pour les personnes ayant de la peine à enjamber le rebord de la baignoire ou qui se déplacent en fauteuil roulant. Nombreux locataires trouvent toutefois ce type de douche problématique, notamment en raison des inondations et du risque de glissades qu'elle provoque. Il est donc primordial qu'elle ait une pente suffisamment inclinée, et que le revêtement du sol de la salle de bain soit antidérapant. On peut en outre imaginer un rebord provisoire pour délimiter le tour de la douche et ainsi éviter les inondations.

Dans la cuisine, beaucoup de locataires regrettent que le frigo et le four ne soient pas installés à mi-hauteur, pour éviter de devoir se baisser lors de

leur utilisation. Ils dénotent également un manque de placards de rangements, en particulier le placard à balais qui semble être regretté dans beaucoup de logements.

Certains regrettent que les stores, souvent très lourds, ne soient pas électrifiés. Des répondants déclarent aussi manquer de prises électriques et d'interrupteurs, qu'ils préféreraient installés à mi-hauteur du mur.

Certains locataires ont attiré notre attention sur le fait que les vélux surchauffent les pièces en été, et que le chauffage au sol peut donner des douleurs aux jambes et assèche passablement l'air.

Infrastructures dans l'immeuble

Le taux important de non-réponses pour la buanderie, la cave et le réduit (environ 25%) est surprenant. Et celui pour les places de parc l'est encore plus (60%). Ceci signifie peut-être que ces infrastructures ne sont pas disponibles, ou que les locataires ne les utilisent pas, donc ne souhaitent pas se prononcer à leur sujet.

Dans les remarques, les accès aux caves ou aux galetas ont souvent été rapportés comme étant peu sécurisés. Certains répondants évoquent que leur accès est scabreux (échelles ou escaliers raides), d'autres rapportent une absence de couverture du sécutel.

En ce qui concerne les places de parc, quelques participants à l'enquête déplorent un manque de places visiteurs à proximité de l'entrée de l'immeuble, très pratiques pour se faire déposer en voiture par des connaissances ou décharger des commissions, par exemple. En revanche, les réduits (lorsqu'ils sont disponibles) et les buanderies sont dans l'ensemble très appréciés.

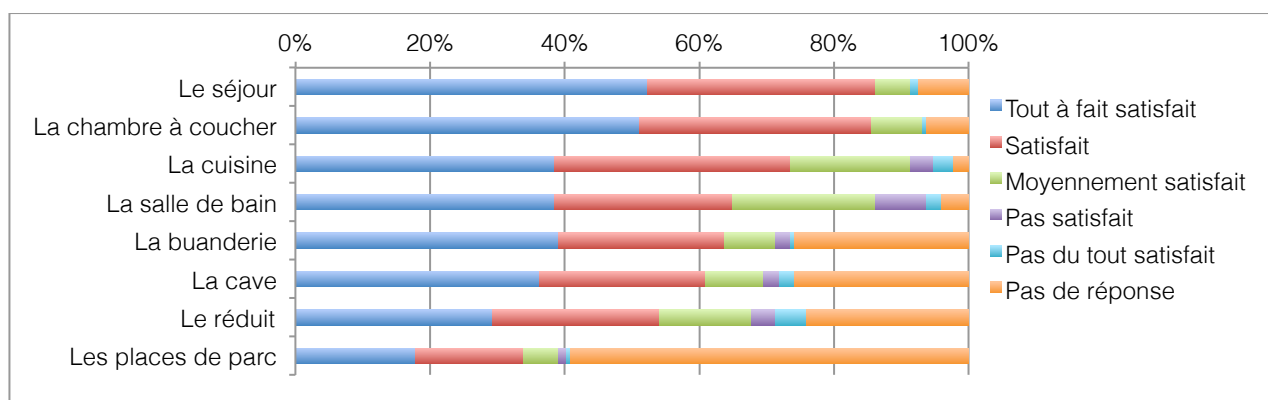


Fig 10. Infrastructures (% de réponse)

ENTOURAGE ET CONTACTS SOCIAUX

Contacts avec le voisinage et les différents intervenants

La personne de référence est celle avec laquelle les participants de l'enquête déclarent avoir les meilleurs contacts (Fig 11). Les contacts avec les voisins et les membres de la direction ou gérance sont le plus souvent qualifiés de cordiaux. Le taux élevé de non-réponse en ce qui concerne l'aide et les soins à domicile correspond certainement à la part de personnes n'ayant pas de contact avec ce type de personnel.

Selon nos observations et des remarques complémentaires des répondants, il pourrait être bénéfique de créer davantage d'espaces de discussion entre les membres de la direction et les locataires, tant avant qu'après l'entrée dans le logement. Ceci permettrait aux premiers d'être transparents dans leur offre et leur mode de fonctionnement, et aux seconds de mieux communiquer leurs attentes et besoins. Une brochure destinée aux locataires expliquant les pratiques organisationnelles de la structure est par exemple un bon outil de communication. D'autre part, les locataires pourraient s'organiser en petits comités afin de réfléchir collectivement et de proposer des solutions qui leur correspondent.

Référentes sociales

Les locataires participant à l'étude indiquent être dans l'ensemble très satisfaits de leurs référentes sociales. Les rapports avec elles sont de loin les plus appréciés : plus de 80% de l'échantillon répond « tout à fait satisfait » ou « satisfait » (Fig 12).

D'ailleurs, ceci se lit dans les nombreuses remarques au sujet de son intervention et celle des concierges. Beaucoup de participants à l'enquête profitent de ces espaces pour transmettre une multitude de compliments à leur égard. Leur disponibilité, leur sympathie et leur professionnalisme sont dans l'ensemble très appréciés.

Un grand nombre de locataires interrogés considèrent le rôle de la référente sociale comme un élément fondamental de leur quotidien. C'est elle qui donne « l'âme » à l'habitation, qui fait sa spécificité en tant que logement protégé. Dès lors, pour beaucoup de locataires, il est primordial qu'elle soit proche de leurs univers culturel et de leurs préoccupations.

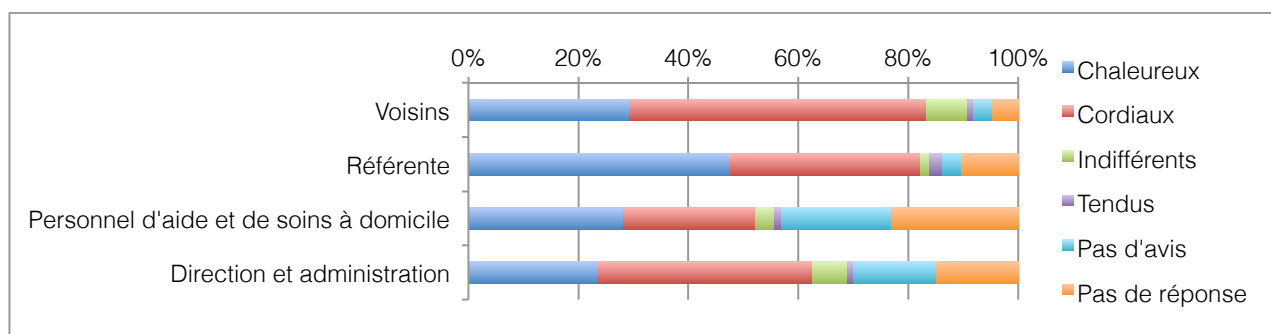


Fig 11. Appréciation des contacts (% de réponse)

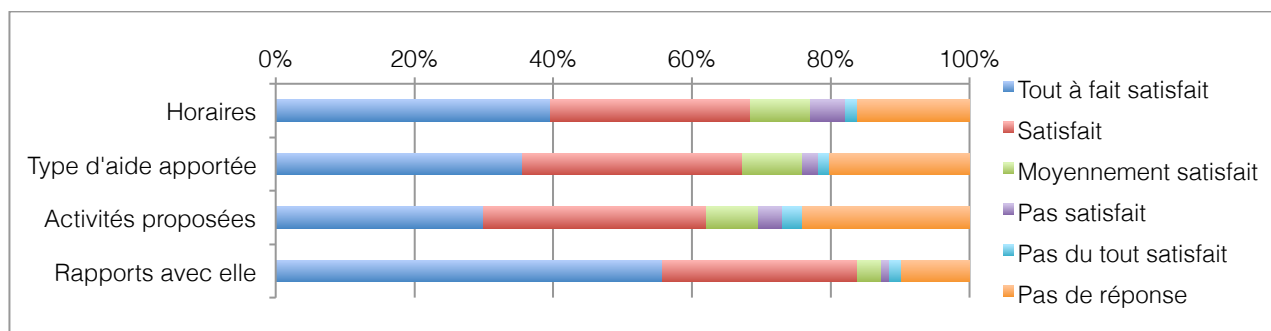


Fig 12. Personne(s) de référence (% de réponse)

Par contre, les activités proposées rencontrent un enthousiasme légèrement plus nuancé. Ceci peut en partie s'expliquer par le fait que certaines structures organisent peu d'activités et laissent les locataires s'organiser eux-mêmes (l'énoncé de la question est alors inadéquat). Il se peut aussi que les activités proposées ne conviennent pas à certains locataires interrogés, ou qu'à l'inverse, elles soient tout à fait appréciées, mais leur fréquence est jugée insuffisante. Il pourrait dès lors être intéressant d'approfondir cet aspect de l'animation en logement protégé, afin de mieux comprendre les attentes des habitants à son égard.

En outre, beaucoup considèrent la présence de la référente et des concierges comme étant insuffisante. Et ceci indépendamment de leur taux d'activité, ce dernier variant passablement d'un endroit à l'autre (25 % à 80%). Des personnes interrogées ont notamment souligné que leur absence est particulièrement problématique pendant les weekends et les vacances. De manière générale, ceci concerne les personnes qui ont un réseau familial et de connaissances réduits.

Ces limites de disponibilités – clairement liées à des contraintes organisationnelles – peuvent être en partie compensées par la possibilité de se rendre dans un lieu public (comme un restaurant) ou privé (comme l'espace communautaire), où il est possible de se rendre 7/7 jours et y rencontrer d'autres personnes. Beaucoup souhaiteraient également une permanence pour pouvoir appeler en cas de « petite » urgence, trop légère pour utiliser le sécutel. Pour les personnes qui ont peu de proches sur qui compter, savoir qu'il y a une présence qui est là « au cas où », à qui on peut faire appel de manière simple et recevoir une aide relativement immédiate, est rassurant.

L'espace communautaire

Approximativement trois quarts de la population d'enquête estime que l'emplacement et l'aménagement de la salle commune sont satisfaisants (Fig 13). On note qu'une personne sur trois n'a pas souhaité se prononcer sur la question des activités organisées dans ce lieu. Tout comme dans le cas des activités proposées par la référente sociale, ceci peut en partie s'expliquer par le fait que certaines structures n'y organisent pas régulièrement des activités.

Comme expliqué précédemment, les formules d'espaces communautaires varient d'un logement à l'autre, allant de l'espace autogéré à la cafétéria. Les répondants trouvent (ou trouveraient) agréable de passer à l'improviste pour y prendre le café, lire la presse et des magazines, ou encore jouer aux cartes et au scrabble. Certains apprécient également les activités planifiées comme les repas en commun, le loto ou encore la gymnastique. Il apparaît dès lors utile que ces espaces puissent être modulables en fonction des différentes utilisations souhaitées.

En revanche, des participants à l'enquête font souvent remarquer des problèmes d'insonorisation de ces pièces. Les personnes malentendantes parlant fort, ceci devient désagréable dès que quelques personnes s'y trouvent en même temps. Ils relèvent aussi l'importance d'un éclairage doux et de sièges confortables.

Ces détails d'aménagement apparemment anecdotiques semblent toutefois déterminants pour la bonne fréquentation de l'espace communautaire. En effet, un lieu convivial et architecturalement bien pensé favorise son utilisation et donc l'émergence de liens entre les locataires et éventuellement avec le quartier.

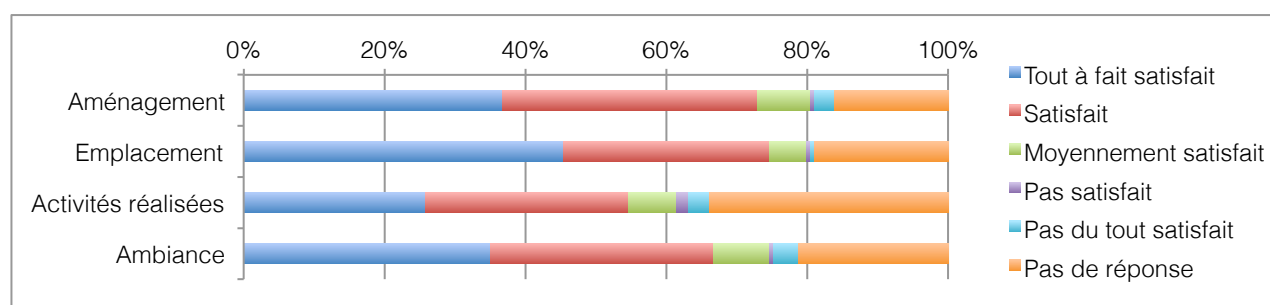


Fig 13. Espaces communautaires (% de réponse)

Aides et prestations sollicitées

Dans l'ensemble, on constate que peu de prestations d'aide et de soins sont sollicitées par les répondants à l'enquête. Ces derniers semblent encore passablement autonomes dans la gestion de leur quotidien.

En ce qui concerne les aides sollicitées, la moitié des locataires interrogés reçoivent de l'aide pour le ménage, et environ un tiers d'entre eux en reçoivent pour les transports et pour les commissions (Fig 14).

Il est à noter que dans nos questions à ce sujet, il n'était pas précisé si l'aide reçue était professionnelle ou non. Donc les chiffres de la figure 14 peuvent aussi comprendre l'aide bénévole reçue de « proches aidants », tels que les enfants, la conjointe ou le conjoint, des amis, etc. Afin de préciser ces données, il aurait alors été intéressant d'avoir davantage de précisions sur le type de réseau qui fournit ces aides (famille, structure des logements protégés, CMS, etc.).

Un autre facteur pouvant entrer en compte, est celui de la « sélection » des locataires des appartements protégés. Tous les sites disposent d'une commission d'attribution, qui sélectionne les futurs locataires en fonction d'un certain nombre de critères, parmi lesquels on trouve souvent celui de l'état de santé et du niveau d'autonomie du candi-

dat. Un certain équilibre est ainsi créé entre les locataires, selon leurs capacités et leurs limites. Ceci peut donc avoir une influence sur le taux d'aide et de prestations sollicitées.

Par ailleurs, 40% des répondants indiquent bénéficier des services d'une organisation de soins à domicile, assurés dans la plupart des cas par le CMS. Ce taux se rapproche d'ailleurs du taux de recours à l'aide et aux soins à domicile de la population vaudoise âgée de plus de 85 ans, qui oscille entre 40 et 60% (source : www.scris.vd.ch). De ce point de vue, on peut considérer que le logement protégé se rapproche du domicile « ordinaire ».

En ce qui concerne la sollicitation de prestations qui se trouveraient éventuellement à proximité du site de logements protégés, environ 40% des répondants se rendent de « très souvent » à « parfois » au CAT. Par contre, les EMS et les hôpitaux sont sollicités deux fois moins (moins de 20% de réponses pour le cumul des catégories de « très souvent » à « parfois ») (Fig 15).

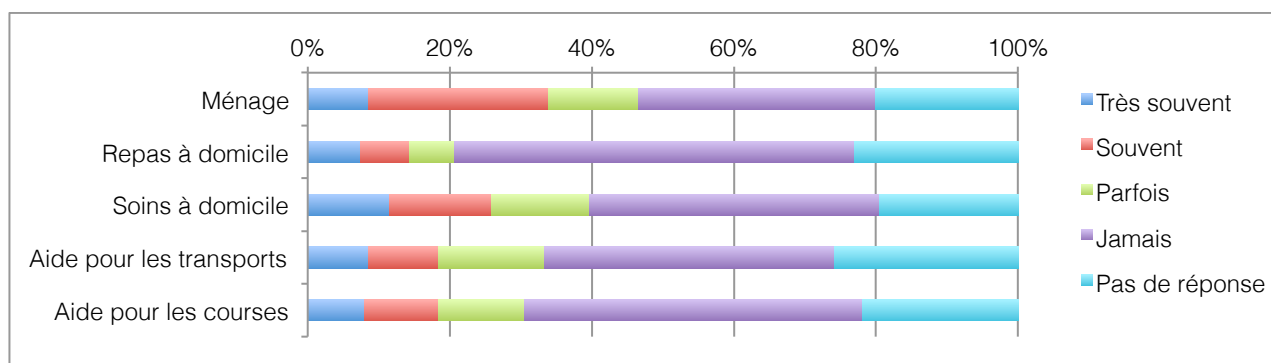


Fig 14. Aides sollicitées (% de réponse)

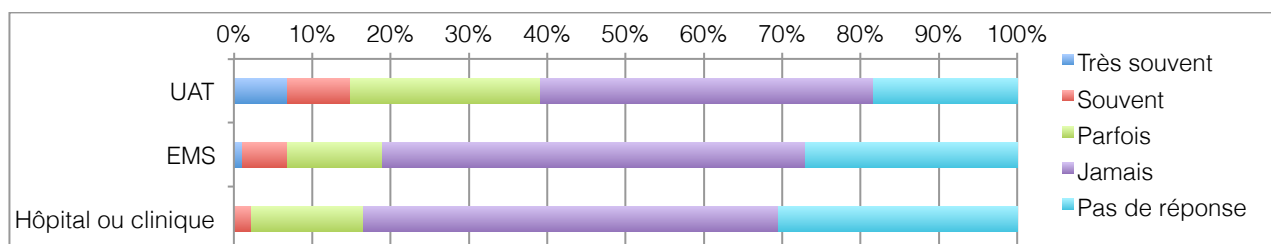


Fig 15. Prestations sollicitées (% de réponse)

Sentiment d'insécurité

La moitié des répondants déclare ne jamais se sentir en insécurité, un quart parfois. De plus, très peu de remarques complémentaires ont été faites à ce sujet (Fig 16).

Si cela a été le cas, c'était davantage pour faire part de dangers architecturaux entravant une bonne mobilité, que de rapporter des craintes d'infraction ou d'agression, par exemple.

Certains ont tout de même relevé les limites de la couverture du sécutel. Ces personnes seraient rassurées que son champ de couverture soit plus large.

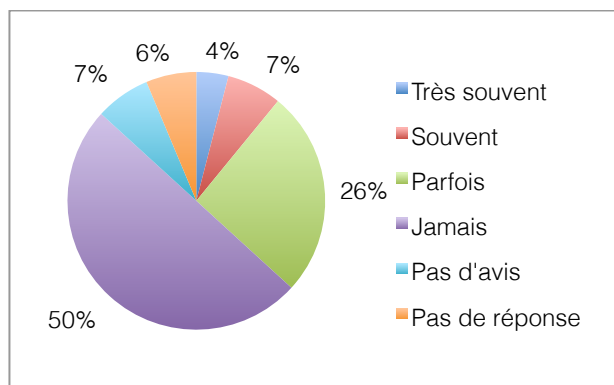


Fig 16. Sentiment d'insécurité (% de réponse)

Tarifs et budget dédiés au logement

Les tarifs sont considérés de manière générale comme corrects, surtout en ce qui concerne le loyer (Fig 18). Cependant, plus de 20% des répondants trouvent que leur loyer et les prestations sécuritaires sont chers.

Le taux important d'absence d'avis ou de non-réponse pour les tarifs des prestations sécuritaires et d'animation retient l'attention. Le fait que la moitié des personnes ne se soit pas positionnée peut indiquer un manque de compréhension du système de tarification, ou le caractère sensible de la question.

En ce qui concerne l'évolution du budget dédié au logement depuis l'emménagement dans le logement protégé (Fig 17), on constate qu'il a augmenté pour la majorité des locataires interrogés. Par contre, une personne sur quatre a vu son budget diminuer, mais en faisant souvent remarquer que cette diminution s'accompagne paradoxalement d'une diminution de la taille du logement.

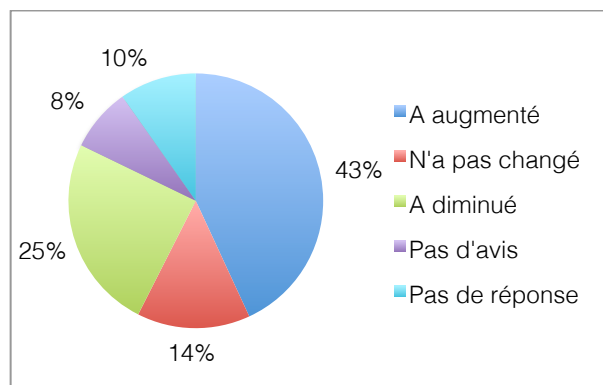


Fig 17. Evolution du budget logement en comparaison avec le logement précédent (% de réponses)

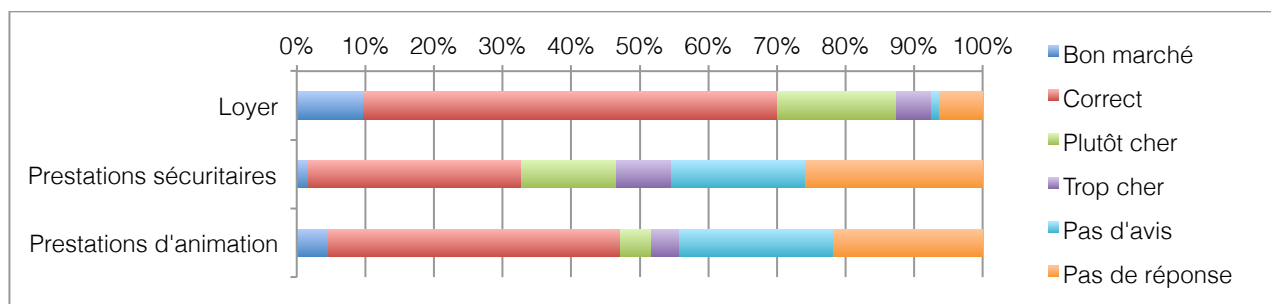


Fig 18. Tarifs (% de réponse)

CONCLUSIONS

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée entre l'été 2011 et l'été 2012, et a porté sur une dizaine de logements protégés situés dans le canton de Vaud. Elle a pour objectif de mieux connaître l'opinion des personnes principalement concernées par ces structures, à savoir les locataires qui en bénéficient. L'appréciation de ces derniers a été sondée au moyen d'un questionnaire en format papier.

Avec un taux de réponse de 60%, nous considérons que les données statistiques produites au cours de cette étude sont de bonne qualité et fournissent une image représentative des logements participant à l'enquête. Par ailleurs, les quelques entretiens qualitatifs qui ont été réalisés en parallèle, ont permis de compléter les données récoltées par questionnaire.

Dans les grandes lignes, les résultats de cette recherche indiquent que les locataires interrogés sont dans l'ensemble tout à fait satisfaits de leur lieu de vie : 93% le considèrent comme « excellent » ou « bon ». Ainsi, pour la majorité, le logement est très satisfaisant, bien qu'il mériterait quelques améliorations.

Le profil type du locataire des sites participants à l'étude est une femme, âgée entre 76 et 90 ans et qui vit seule, le plus souvent en raison d'un veuvage. La plupart des locataires vivent dans des 2,5 pièces, et ont emménagé entre 2008 et 2011.

En ce qui concerne l'emplacement des logements, ceux-ci sont très appréciés lorsqu'ils se situent proche de la nature et au calme. Par contre, beaucoup déplorent leur éloignement des commerces, des services et des transports publics.

Au sujet de l'aménagement intérieur et extérieur des habitations, les personnes interrogées en sont globalement satisfaites et rapportent peu d'obstacles architecturaux. En revanche, beaucoup souhaiteraient que la circulation dans et autour de l'immeuble soit plus sécurisée. Par exemple en installant davantage de lieux pour s'asseoir et de mains courantes dans les passages délicats (escaliers, pentes).

L'aménagement des appartements est considéré dans l'ensemble aussi comme très satisfaisant. L'évaluation de la cuisine et de la salle de bain est toutefois plus nuancée. Des réflexions pourraient être faites afin d'améliorer le compromis entre une bonne accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et une facilité d'utilisation pour les personnes sans difficulté de mobilité.

En lien avec l'entourage et les contacts sociaux, les rapports avec les référents sociaux sont ressortis très positivement dans les réponses. Les prestations et services proposés par les structures à leurs locataires sont sollicités que par une minorité d'entre eux. Ce sont l'aide au ménage, les soins à domicile et le CAT qui sont les plus fréquemment demandés.

Finalement, les tarifs du loyer et des prestations sont jugés comme corrects par la majorité des répondants, malgré une augmentation du budget dédié au logement pour une grande proportion d'entre eux.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

Au vu des résultats de cette enquête, nous avons relevé une série de constatations transversales aux logements protégés participant à l'enquête. Celles-ci pourraient faire l'objet de point de départ pour des réflexions liées à de nouveaux projets.

Premièrement, il semble difficile de concilier un cadre paisible et arborisé (très apprécié des locataires) avec une proximité aux facilités et services (nécessaire à une vie quotidienne autonome). Le choix de l'emplacement n'est bien sûr pas une mince affaire, notamment en raison de la situation du logement difficile dans beaucoup de régions du canton. Mais peu de locataires disposent d'une voiture (20%) et beaucoup ont des difficultés de mobilité (50% utilisent des moyens auxiliaires).

Ainsi, si le logement est éloigné des commodités, les locataires avec des difficultés de mobilité dépendent de la disponibilité de leurs proches, de l'organisation de sorties par la référente sociale ou de l'accès aux transports publics. Nous avons d'ailleurs constaté qu'une des raisons d'intégrer un logement protégé est justement l'absence de réseau informel pour obtenir de l'aide (ou une absence de volonté de solliciter ce réseau). L'accès aux transports publics, et l'organisation de transports le cas échéant, s'avèrent alors primordial dans ce type de logement.

L'emplacement est donc un aspect essentiel de l'habitat et doit faire l'objet de réflexions approfondies au même titre que l'adaptation architecturale, par exemple. Celui-ci peut autant favoriser l'autonomie des locataires, que la restreindre.

Deuxièmement, nous souhaitons insister sur le fait que l'architecture peut être pensée comme un « catalyseur » social, au-delà de son accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. En réfléchissant à l'emplacement et à l'aménagement des espaces (lieux communs, entrées, lieux de passage et balcons), la création de liens sociaux entre les habitants des logements protégés, et avec ceux du quartier peut être facilitée.

Par ailleurs, le nombre de logements dans la structure a aussi un impact social. Par exemple, un nombre restreint de logements (20 – 30 appartements) favorise une ambiance « intimiste », mais dépend aussi des envies et possibilités des loca-

taires. A l'inverse, un grand nombre de logements (40 – 50 appartements) rend la structure plus anonyme, mais favorise le fonctionnement d'espaces communs, comme une cafétéria par exemple.

Toujours en lien avec l'architecture et la conception générale de l'habitat, il nous apparaît fondamental que le projet soit réfléchi de manière interdisciplinaire, entre des professionnels issus de la construction, mais également issus du domaine médico-social et plus sensibilisés aux besoins de la population vieillissante. Cette manière de procéder participe à garantir l'adaptabilité de l'habitat à sa population cible. Des locataires nous ont aussi fait part de leur motivation à participer à l'élaboration des projets, et souhaiteraient être considérés comme des ressources à part entière dans les réflexions, et pas seulement comme des bénéficiaires passifs.

Troisièmement, le profil de la personne de référence s'avère être un aspect important dans la qualité de vie de beaucoup de locataires. Comme mentionné précédemment, un grand nombre d'entre eux n'ont pas forcément de proches sur qui compter. Ainsi, la référente sociale endosse souvent ce rôle à leurs yeux, et leurs liens avec elle va au-delà d'une simple aide pratique ponctuelle, par exemple. Afin de répondre au mieux aux attentes des personnes qui déménagent dans ces structures, le choix de cette intervenante (ou de cet intervenant) n'est donc pas à prendre à la légère.

Cependant, on constate que les demandes des locataires peuvent être perçues comme excessives par les professionnels qui encadrent les logements (référentes, direction, gérance, etc.). Dès lors, l'instauration d'un dialogue ainsi qu'une transparence entre les locataires et les membres de la direction devient primordiale. Surtout dans le cadre d'un concept qui met en avant des valeurs participatives et communautaires. La création d'un petit comité de locataires pourrait favoriser l'émergence d'un dialogue constructif avec les membres de la direction et la gérance.

Ces difficultés peuvent être liées à des représentations du logement protégé qu'avaient les locataires avant d'y habiter. En constatant que la structure qu'ils ont intégrée n'est pas en mesure de répondre à l'ensemble de leurs attentes, il n'est pas étonnant qu'il y ait des déceptions. Ainsi, il y aurait

certainement un travail à faire sur les représentations collectives liées au logement protégé d'une part, et au niveau de la communication à la clientèle, d'autre part. Pour quelles raisons les personnes souhaitent intégrer un logement protégé, quelle sont leur motivations et attentes? Et en face, que peuvent offrir ce type de structures, et quelles sont leurs limites?

Finalement, nous tenons à rappeler de ne pas oublier le facteur temps. Beaucoup des logements participant à l'enquête sont très récents et font fi-

gure de pionniers dans leur région. Il existe donc encore peu d'expérience en la matière et l'apprentissage est souvent un processus qui demande de la patience et de la persévérance. La création d'un nouvel espace de vie est un projet qui prend du temps et qui requiert l'investissement de chacun. Mais le jeu en vaut la chandelle, puisqu'on trouve aux quatre coins du canton de magnifiques lieux de vie pour les personnes vieillissantes, et leur développement ne peut qu'être encouragé.

CONSEILS EN VUE DE FUTURS PROJETS

Voici une compilation de remarques transmises par les participants à l'enquête. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des avantages et inconvénients relevés dans les logements protégés, mais davantage d'un recueil de conseils architecturaux en vue de prochaines réalisations.

L'importance de l'emplacement

- Vivre à proximité de magasins ;
- Vivre à proximité d'un arrêt de transports publics (pas de pente pour y accéder) ;
- Vivre à proximité d'un lieu de restauration (tea-room, restaurant, EMS, CAT) ;
- Vivre à proximité de possibilités de ballades (campagne, bord du lac, vieille ville) ;
- Vivre dans la tranquillité, en pleine nature ;
- Vivre proche d'infrastructures de soins ;
- Vivre avec d'autres générations.

Conseils d'agencement

- Installer un rebord amovible autour de la douche à l'« italienne » ;
- Installer des rangements et placards en suffisance (de préférence avec des rayons coulissants) ;
- Installer le four et frigo à mi-hauteur, de même pour les prises électriques et interrupteurs ;
- Installer des stores électriques ;
- Installer les boîtes aux lettres à l'intérieur ou à l'abri des intempéries ;
- Installer une porte d'entrée de l'immeuble automatique ;
- Installer des systèmes de containers à poubelles faciles d'utilisation.

L'espace communautaire

- Préférentiellement situé dans l'immeuble, ou à distance équivalente entre les différents immeubles ;
- Choisir une pièce lumineuse et spacieuse ;
- Aménagement convivial et personnalisé (insonorisation, chaises confortables, éclairage indirect) ;
- Possibilité d'y cuisiner, de s'y retrouver pour un café ou pour le repas ;
- Possibilité d'y organiser des rencontres (jeux, concerts, films).

MERCI !

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble des locataires d'appartements protégés qui ont aimablement accepté de participer à notre enquête, en nous faisant part de leur avis et leurs réflexions pertinentes sur leur habitat.

Nous sommes également reconnaissants vis-à-vis des référentes sociales et des membres des directions des structures participantes, pour leur disponibilité, leur précieuse collaboration et leur aimable accueil dans leurs locaux.

Un grand merci aux secrétariats du SASH, de Pro Senectute et de l'Association Avril pour leur soutien très apprécié dans les démarches administratives relatives à cette enquête.

Un grand merci également à M. René Goy (Pro Senectute) et à M. Vincent Pasquier (SASH) pour leurs conseils avisés et leurs relectures attentives du questionnaire.

Je remercie tout particulièrement les mandants M. Filip Uffer (Association Avril) et Mme Anne-Dominique Micheli Styger (SASH) pour leur implication directe dans ce projet, leur grande disponibilité et le partage de leur expérience dans le domaine.